

O TCU também verificou problemas em sistemas informatizados, na integração e no compartilhamento de informações entre as áreas da Agência Nacional de Saúde Suplementar responsáveis pelas fiscalizações

O Tribunal de Contas da União (TCU) identificou diversas deficiências na realização de fiscalizações *in loco* planejadas de competência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Quanto às fiscalizações *in loco* voltadas para a identificação de irregularidades, tendo como potencial resultado a aplicação de sanções às operadoras, observou-se que não há um programa sistematizado e estruturado. O que ocorrem são fiscalizações esparsas, sob demanda dos beneficiários, para esclarecer pontos específicos.

O TCU também avaliou a situação das visitas técnicas assistenciais realizadas mediante monitoramento *in loco*, com o objetivo de averiguar informações relacionadas aos produtos, constatar anormalidades assistenciais e traçar um diagnóstico para analisar a atenção prestada aos beneficiários, em conformidade com as exigências da ANS e com os produtos contratados.

Segundo o ministro do TCU Bruno Dantas, relator do processo, “os relatórios das visitas técnicas são uma excelente amostra da importância das diligências *in loco*, pois é possível vislumbrar irregularidades praticadas por operadoras de planos de saúde que não seriam identificadas à distância pela agência reguladora”, explicou.

Ao analisar esses relatórios, observam-se irregularidades em 100% das visitas técnicas feitas de acordo com os critérios de priorização estabelecidos. Em 72% dos casos, referiam-se a limitações de direitos dos beneficiários ou de interessados na contratação de planos com as operadoras. Outros problemas identificados pelo tribunal foram: operadoras que negavam procedimentos previstos no rol da ANS, com a alegação de que não havia cobertura; negativas em razão da idade dos beneficiários; exigência de autorização prévia para casos de urgência e emergência; e imposição de prazos de carência superiores à legislação.

Apesar da importância, o programa de visitas técnicas está suspenso desde 2014. Para o ministro Bruno Dantas, “é compreensível a necessidade de reformulação dos processos de trabalho, contudo, diante da natureza das irregularidades identificadas nas visitas até então realizadas. Mas, considerando a importância desse instrumento, não é compreensível como o programa foi suspenso antes da implantação de outro instrumento que o substituisse”, analisou.

O TCU também identificou uma redução considerável das visitas técnicas econômico-financeiras a partir de julho de 2010. Elas servem para revisar os processos de controles internos e de governança das operadoras, bem como para verificar a confiabilidade das demonstrações contábeis e das informações enviadas periodicamente à ANS.

Com essas constatações, o tribunal determinou à ANS que apresente, em 90 dias, plano de ação para a retomada das visitas técnicas assistenciais e econômico-financeiras. O Tribunal de Contas da União também recomendou que nas futuras reestruturações ou reformulações, relacionados às atividades de fiscalização ou de monitoramento, a agência elabore um plano de transição para evitar que ocorram lacunas como as observadas.

Outro problema apontado pelo TCU se refere a deficiências nos sistemas informatizados utilizados pela ANS. Além de falhas na elaboração e execução de contrato firmado com fábrica de software, houve queda do investimento em tecnologia da informação (TI) a partir de 2012, e há poucos servidores efetivos com especialização em TI. Por isso, o tribunal recomendou que a ANS elabore estudo para desenvolvimento de sistemas, atualização ou compra de soluções disponíveis no mercado. Também foi recomendado que a agência avalie a real necessidade de recursos humanos

para atender os processos de trabalho em TI, de modo a projetar a demanda e a capacidade de trabalho, e com o objetivo de projetar corretamente a demanda e a capacidade de trabalho. Além de avaliar a possibilidade de priorizar a área de TI nos próximos concursos para admissão de servidores da entidade reguladora.

O tribunal encontrou, ademais, problemas na integração e no compartilhamento de informações entre as diretorias responsáveis pelas atividades de fiscalização, monitoramento técnico-assistencial e monitoramento econômico-financeiro. “Essa falta de comunicação e de planejamento integrado pode acarretar lacunas na atuação da agência, devido ao desconhecimento de informações relevantes quando da tomada de decisões, ou mesmo sobreposições de funções com retrabalhos desnecessários, quando vários órgãos decidem atuar sem o conhecimento das atividades desempenhadas pelos demais”, apontou o ministro-relator. O TCU recomendou que a ANS avalie a possibilidade de construir um planejamento integrado para mitigar esses riscos.

A ANS também deverá encaminhar ao TCU, em 90 dias, plano de implementação das medidas recomendadas.

Serviço:

Leia a íntegra da decisão: [Acórdão 79/2017](#) – TCU – Plenário

Processo: 023.176/2015-6

Sessão: 25/01/2017

Fonte: [TCU](#), em 01.02.2017.